

# IV JORNADAS DE ANÁLISIS DE LA RED DE BIBLIOTECAS DEL CSIC: BIBLIOTECAS PARA LA CIENCIA EN EL SIGLO XXI

**Servicios y calidad, la visión de las bibliotecas**

Marina Gómez García  
Estación Biológica de Doñana

1

# ÍNDICE

**1.-Administración pública y calidad**

**2.-IFLA y calidad**

**3.-Calidad: cambio global (gestión, bibliotecarios, usuarios)**

**4.-Dificultades: la importancia de lo sistemático, colaboración y asesoramiento**

**5.-Ejemplos: Cartas de Servicios y estudios de satisfacción de usuarios**

**6.-Modelos: EFQM e ISO 9001:2000**

**7.-Conclusiones**

# Administración pública y calidad

- **COMPROMISO POLÍTICO:** modernización de la Administración

AEVAL: “Guía para la Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos”

Otras guías

**INSTRUMENTO DE BUEN GOBIERNO**

# IFLA y calidad

## COMPROMISO INTERNACIONAL EN EL ÁMBITO BIBLIOTECARIO:

- IFLA: [SC I Statistics and Evaluation](#):
- ISO: Grupo de trabajo estadísticas de bibliotecas “Performance indicators for libraries” y en “International library statistics”. Se están revisando las normas ISO 2789:2006 “Information and documentation International Library Statistics” y ISO 11620 “Information and documentation-Performance indicator for libraries”

# Calidad: cambio global

- *Gestión desde la calidad* : conseguir un servicio que sea satisfactorio
  - voluntad de mejora: compromiso
  - estudio previo o informe de diagnóstico, grado de satisfacción de los usuarios, control de procesos, seguimiento y evaluación, etc.
  - se conseguiría: mejor conocimiento y relaciones con los usuarios, mejor imagen, reducir errores, retroalimentación, etc.

# Calidad: cambio global

- **Cambios en la gestión** (*versus* dirección): proceso constante
  - Sistema de recogida de información, evaluación y análisis de datos, etc. UNIFICAR CONCEPTOS, OBTENER DATOS Y EXTRAER CONCLUSIONES
  - Compromiso de cumplimiento
  - Liderazgo: lograr la implicación
- **Cambios en los bibliotecarios:**
  - Formación. Implicación y compromiso: Carta de Servicios
  - Recopilar datos: encuestas
  - Extraer datos
  - Trato directo con los usuarios: informarles, solicitarles colaboración, etc.

# Calidad: cambio global

- Cambios en el papel los usuarios:
  - Participación en la recogida de datos: tiempo, interés
  - Se crean expectativas
  - Informados sobre proyectos de mejora y en lo posible hacerles partícipes
  - Mejora la comunicación con la biblioteca
- Cambios en Redes de bibliotecas:
  - Calidad global
  - La calidad depende de todos: Carta de Servicios

# Calidad: cambio global

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Difundir los cambios y novedades relativas a los servicios prestados a través de la página web de la biblioteca o de la Red u otros sistemas de difusión (listas, twitter, blogs, carteles...) con una antelación mínima de 5 días hábiles.
- Informar de las incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos electrónicos a través del twitter de la Red [@bibliotecasCSIC](#) en menos de 24 horas
- Obtener más de un 80% de usuarios satisfechos con el servicio de información, orientación y atención al usuario.
- Obtener más de un 80% de usuarios satisfechos con el acceso a los recursos de información electrónica.
- Obtener más de un 80% de usuarios satisfechos con el servicio de acceso al documento.
- Entregar documentos en préstamo personal en menos de 75 minutos desde que el usuario cursa la solicitud.
- Tramitar el préstamo interbibliotecario de los usuarios internos en un plazo máximo de 24 horas desde que el usuario cursa la solicitud.
- Servir o responder negativamente las peticiones externas de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
- Difundir las ofertas de cursos de formación de usuarios a través de la web de la biblioteca organizadora o de la Red, además de otros sistemas de difusión, con una antelación mínima de 5 días hábiles.
- Incorporar desde el Servicio de Archivo Delegado de Digital.CSIC de la Biblioteca los documentos enviados por el usuario (máximo 5 documentos por usuario/semana) en un plazo máximo de 3 días hábiles.



# Calidad: cambio global

- De los diez compromisos de calidad:
  - ¿Cuántos dependen únicamente de la biblioteca de cada centro o instituto?
  - ¿Podemos llegar a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios sin comprometernos entre bibliotecas a cumplir la Carta de servicios?
- ¿Cómo alcanzar esta calidad? ¿Merece la pena? ¿Es fácil?

# Dificultades: lo sistemático, colaboración y asesoramiento

- DATOS: ¿Qué datos se compilan?
  - 1.-Información: préstamo, dato, plazos, etc.
  - 2.-Instalaciones y entorno: ordenadores, mesas, sillas, salas de estudio, silencio, horarios, impresoras, etc.
  - 3.-Personal: profesionalidad, cordialidad, etc.
- Dificultades al recoger información en las bibliotecas:
  - para determinar los sistemas de medición y extracción de conclusiones: **SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y MEDICIÓN**
  - para medir aspectos esenciales en la percepción de la calidad: satisfacción, atención ofrecida, etc.

# **Dificultades: lo sistemático, colaboración y asesoramiento**

- **COLABORACIÓN:**
  - 1.-Bibliotecarios
  - 2.-Usuarios
- **ECONÓMICO:**
  - 1.-Asesoramiento de la administración:  
otras bibliotecas, AEVAL, etc.
  - 2.-Contratación de asesoramiento externo

# La importancia de lo Sistemático

Para trabajar en calidad y evaluación es necesario lo sistemático:

1.-Carta de servicios:

1.-compromisos de calidad

2.-evaluación de calidad-Indicadores

2.-estudio de la satisfacción de los usuarios: datos informáticos, encuestas, entrevistas, dinámicas de grupo, etc.

3.-extracción de conclusiones y de este trabajo surgen:

1.-feedback indicadores (retroalimentación)

2.-información para planes estratégicos  
(nuevos servicios, nuevos retos, nuevas necesidades de los usuarios, etc.)

# Ejemplos: cartas de servicios

- Cartas de servicios: servicios, compromisos de calidad, evaluación de calidad (indicadores), quejas, sugerencias y reclamaciones
  - [Biblioteca Nacional de España](#)
  - [Biblioteca de la Universidad de Granada](#)
  - [Red de bibliotecas municipales de Madrid](#)

# Ejemplos: estudios de satisfacción

- Otros estudios relacionados con la calidad y la satisfacción de los usuarios
  - [UPO: estudio realizado por la universidad de Granada](#)
  - [BNE: estudio de usuarios realizado por PriceWaterhouseCooper](#)
  - [Universidad Autónoma de Madrid](#)

# Modelos: EFQM e ISO 9001:2000

- Sistemas de gestión de calidad en las bibliotecas:
  - EFQM: autoevaluación como clave para la mejora y diagnóstico: Murcia, Sevilla, Zaragoza, etc
  - ISO 9000: gestión por procesos pero no dice cómo: Vigo, Autónoma de Barcelona, etc.

# Conclusiones

- TODO importa: el qué, el cómo, el dónde, etc.
  - Obtener lo solicitado: DATO OBJETIVO
  - Responder con profesionalidad : BIBLIOTECARIO
  - El entorno: instalaciones y ambiente

## **CAMBIO EN LA GESTIÓN Y EN LA VISIÓN: CAMBIO GLOBAL**

- ¿Qué supone la calidad para las bibliotecas?
- ¿Qué visión tienen las bibliotecas de la calidad?



# Conclusiones

## NECESIDAD + OPORTUNIDAD

- de control: rendición de cuentas (crisis) y reducir la improvisación (documentar los procesos)
- de conocerse, de darse a conocer y de compararse: benchmarking
- de mejora permanente: de los servicios, de los sistemas de trabajo, etc.
- de hacer marketing
- de conocer las necesidades de los usuarios: conciencia de servicio público

## PUEDE SER MOTOR DEL CAMBIO ORGANIZATIVO

- **USUARIOS: SATISFACCIÓN Y MAYOR ENTENDIMIENTO CON LA BIBLIOTECA**
  - **BIBLIOTECARIOS: MÁS IMPLICACIÓN MÁS MOTIVACIÓN**
  - **GESTORES: PLANIFICACIÓN Y VISIÓN ESTRATÉGICA.**

Muchas gracias  
[marinagomez@ebd.csic.es](mailto:marinagomez@ebd.csic.es)

